

Perschke, Jeannette

Supervision ehrenamtlicher Mitarbeiter in der TelefonSeelsorge

eingereicht als

Abschlussarbeit im Zertifikatsstudiengang
„Supervision und Coaching“

an der

HOCHSCHULE MITTWEIDA (FH)

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Fakultät Soziale Arbeit
In Kooperation mit BASTA Fortbildungsinstitut
für Supervision und Coaching e.V.

Roßwein, Jahr der Einreichung

Erstprüfer: Dr. Traudl Alberg

Zweitprüfer: Prof. Dr. Stefan Busse

vorgelegte Arbeit wurde verteidigt am

Bibliographische Angaben

Jeannette Perschke

Supervision ehrenamtlicher Mitarbeiter in der TelefonSeelsorge

Abschlussarbeit im Zertifikatsstudiengang „Supervision und Coaching“ an der Hochschule Mittweida

27 Seiten

15 Literatur-, Recherchequellen

Referat

Das Besondere an der Arbeit in der TelefonSeelsorge ist, dass sie fast ausschließlich von ehrenamtlichen MitarbeiterInnen geleistet wird. Nach deren Ausbildung gehört auch Supervision zum begleitenden Programm. Die vorliegende Arbeit beleuchtet

1. Begriffe wie Ehrenamt, Motivation Ehrenamtlicher, Seelsorge, Beratung, Supervision, sowie Notwendigkeit derselben und Herausforderungen, sowie
2. eine Auseinandersetzung der hauptamtlichen Leiterin in ihren Rollen als Chefin, Seelsorgerin, Ausbilderin und Supervisorin.

Es wird außerdem die Arbeitssituation während des Telefondienstes, die Themen, mit denen ehrenamtliche MitarbeiterInnen in Berührung kommen, Herausforderungen am Telefon, die Rolle des TelefonSeelsorgers und die Schlussfolgerungen daraus für die Supervision dargestellt.

Die Auseinandersetzung mit ihren Berufsrollen, die Gefahren, Vorzüge, Vor- und Nachteile, sowie Konsequenzen daraus für ihre Praxis zeigt die Verfasserin anhand der TelefonSeelsorge Gera auf.

Schlagworte

Ehrenamt, Telefonseelsorge, Beratung, Seelsorge, Supervision, (Berufs-)Rolle

Supervision ehrenamtlicher Mitarbeiter in der TelefonSeelsorge

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	1
2. Hinführung zum Thema aufgrund einer Umfrage innerhalb der TS Deutschland von 2011	2
3. Begriffserklärung.....	4
3.1. Beratung	4
3.2. Seelsorge.....	5
3.3. Supervision im (Telefon-)seelsorglichen Verständnis	6
3.4. Grenzen und Übergänge.....	7
4. Ehrenamtlichkeit (vs. Hauptamtlichkeit)	8
4.1. Mögliche Motivationen zu einer ehrenamtlichen Mitarbeit	9
4.2. Arbeitssituation während des Telefondienstes.....	10
4.3. Themen, mit denen ehrenamtliche Mitarbeiter in Berührung kommen	10
4.4. Herausforderungen am Telefon.....	11
4.5. Rolle des Telefonseelsorgers	12
4.6. Schlussfolgerungen daraus für die Supervision.....	13
5. Supervision ehrenamtlicher Mitarbeiter in der TS Gera	14
5.1. Allgemeine Angaben zur Supervision in unserer Stelle.....	14
5.2. Begrenzte interne Supervision.....	15
5.3. Tür- und Angelgespräche.....	17
6. Rollen(klärung) der Supervisorin – ein „Hütchenspiel“?	18
6.1. Rolle der „Chefin“	18
6.2. Rolle der Seelsorgerin	19
6.3. Rolle der Ausbilderin.....	19
6.4. Rolle der Supervisorin	20
6.5. Erfordernisse, Haltungen, eigenes Verständnis.....	21
6.6. Das „Hütchenspiel“ oder Wie kann eigene Rollenklärung geschehen?.....	22
7. Resümee oder Zusammenfassung.....	26
Quellenverzeichnis.....	28

1. Einleitung

Seit April 2005 arbeite ich als Leiterin in der TelefonSeelsorgestelle (TS)¹ Gera. Als Betriebswirtin lagen meine bisherigen Arbeitsgebiete in der Landwirtschaft, der Versicherungswirtschaft, dem Verwaltungs- und Kulturbereich, sowie in der Bauwirtschaft und Industrie. Innerhalb unserer Kirchgemeinde war ich ehrenamtlich sehr engagiert. Mit Absolvierung des Theologischen Fernkurses in Würzburg/Erfurt begann ich mich im kirchlichen Umfeld nach einer interessanten Arbeit umzusehen. In der TS Gera war die Leitungsstelle damals seit einem Jahr vakant und die finanziellen Verhältnisse gerade sehr prekär. Man suchte eine Person, die sowohl eine wirtschaftliche als auch personelle Stabilität und Kontinuität erreichen sollte.

Von Beginn an wurde ich mit Besonderheiten und Herausforderungen dieses Aufgabengebietes in Berührung gebracht. So kannte ich ehrenamtliche Arbeit bisher nur selbst als Ehrenamtliche, wobei ich mir meine Aufgabengebiete aufgrund meiner Begabung, Neigung, meinem Interesse und der eigenen inneren Herzensangelegenheiten aussuchte. An die hauptamtlichen Verantwortlichen hatte ich verschiedene Erwartung und fühlte mich z. T. nicht ausreichend gesehen und unterstützt. Nun war ich die Verantwortliche, die mit viel Fingerspitzengefühl, Fachlichkeit und hoher Verbindlichkeit im Umgang mit den Mitarbeitern einen Dienst absichern musste, der in der Öffentlichkeit angeboten wird, also einer hohen Verbindlichkeit bedarf. Auch wirbt die TelefonSeelsorge mit hoher Kompetenz – also guter Qualifikation ihrer Mitarbeiter. Ich erkannte schnell – und ein Blick in die Grundsatzpapiere² bestätigte mir dies –, dass es einer weiteren Qualifikation meinerseits bedurfte, um den ehrenamtlichen Telefonseelsorgern nicht nur eine gut wirtschaftende und organisierende, sondern auch eine hörende und verstehende Leiterin zu sein. Aus- und Weiterbildungen liegen im Aufgabenfeld der Leitung wie auch Supervisionen. So absolvierte ich zuerst eine TS-Ausbildung, bis 2007 eine Ausbildung zum Coach und nun seit 2011 zur Supervisorin.

Bin ich doch hauptsächlich über die Praxis in die TS hineingewachsen, so erhielt ich vor allem durch die Supervisionsausbildung eine umfassende theoretische Unterfütterung und Horizonterweiterung. Ich wurde nochmal mehr dazu angeregt, mich mit mir als Person, mit meiner/n Rolle(n) und meiner Haltung

¹ „TelefonSeelsorge“ ist in Deutschland ein geschützter Begriff und wird mit einem großen „T“ und großen „S“ in der Mitte geschrieben. Dadurch soll der Seelsorgeaspekt noch einmal optisch unterstrichen werden.

² Heute nachzulesen im Organisationshandbuch der TS

auseinanderzusetzen. Ich konnte meine Intuition³, die mir eine wichtige Quelle für mein professionelles Handeln ist, weiter schulen.

Mein Einsatz in Supervisionen und Coachings auch außerhalb der TS lassen mich stärker Abgrenzungen und Unterschiede zur TS-Arbeit erkennen.

In dieser Hausarbeit gehe ich von einer deutschlandweiten Umfrage im Jahr 2011 aus, auf die Besonderheiten des Aufgabenfeldes TS ein und erkläre meine Arbeitsweise, wie ich sie in Gera entwickelt habe. Dabei habe ich mich mit zwei Themensträngen beschäftigt. In den Punkten 2. bis 4. betrachte ich nach einer Begriffsklärung die Arbeit, Motivation und Begleitung ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen in der TS, sowie die Notwendigkeiten von und Situationen und Herausforderungen in Supervisionen. In den Punkten 5. und 6. erkläre und reflektiere ich besonders meine verschiedenen Rollen als Leiterin, Ausbilderin, Seelsorgerin und Supervisorin in der eigenen Stelle.

Formal möchte ich darauf hinweisen, dass ich bei Personenbezeichnungen wechselweise die männliche und die weibliche Form verwende, die jeweils anderen Vertreter aber stets mitgemeint sind.

2. Hinführung zum Thema aufgrund einer Umfrage innerhalb der TS Deutschland von 2011

Im Jahr 2011 wurde innerhalb der TS-Stellen deutschlandweit eine Umfrage bei den ehrenamtlichen Mitarbeitern durchgeführt. Die Auswertung wurde in Form einer Broschüre veröffentlicht, die den Titel „Ehrenamt – Engagement und Zufriedenheit bei den ehrenamtlich Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge in Deutschland“ trägt.

Darin wurde nach harten Fakten gefragt, wie Alter, Geschlecht, Bildungsgrad aber auch z. B. nach den Motiven für die Wahl einer ehrenamtlichen Arbeit, nach Zufriedenheit in ihrer Tätigkeit und auch, was der Grund für diese ist. 46,9% geben an, sehr zufrieden zu sein; 47,3% waren zufrieden; 5,6% teils/teils und 0,2% waren unzufrieden. Die Kategorie „sehr unzufrieden“ wurde gar nicht angekreuzt. „Diese Eindeutigkeit der Aussage ist sehr erfreulich und überzeugend, selbst wenn man davon ausgeht, dass ehrenamtliche Mitarbeiterinnen

³ vgl. Supervision: Mensch Arbeit Organisation. Beltz Verlag, Heft 2/2013 – Auf den Schultern von Riesen, Fiedler, Adelheid, Wenn die Rolle nach Sinn sucht: Berührungspunkte zwischen Supervision und Seelsorge, S. 52

und Mitarbeiter freiwillig bleiben, unzufriedene Mitarbeitende die Organisation also recht schnell wieder verlassen werden.“⁴

Besonders positiv bewertet wurden die Aspekte

- das **Fortbildungs- und Supervisionsangebot**
- die Inhalte ihres Engagements
- die Zusammenarbeit mit hauptamtlichen Mitarbeitern
- die Freiheit bei Dienstbesetzungen

„Bei der Frage, mit welchen Maßnahmen man das Ehrenamt noch mehr fördern könnte, werden weit vorne genannt

- **qualitativ gute** Fortbildungen und **Supervisionen**
- genügend Hauptamtliche und Unterstützung durch Fachkräfte
- eine Anerkennung der Tätigkeit bei Steuer- und Rentenberechnung“⁵

Ehrenamtliche Telefonseelsorger sind in ihrer Ausbildung mit eigenen Themen in Berührung gekommen, haben an der eigenen Person gearbeitet und sind fähig zur Selbstreflexion. Somit sehen sie die Supervision für sich als eine Chance, weiterhin gute Arbeit machen zu können. Sie haben meist den ausdrücklichen Wunsch, ihre Arbeit am Telefon in der Gruppe nach zu besprechen und ihr Verhalten zu reflektieren.

Die Umfrage zeigt – (gute) Supervision gehört bei Telefonseelsorgern zum wichtigsten Aspekt ihrer Zufriedenheit in ihrem Ehrenamt. Es fällt aber auch auf, dass die Zusammenarbeit mit hauptamtlichen Mitarbeitern bzw. die Unterstützung durch Fachkräfte ebenfalls sehr hoch bewertet wird. Einerseits, dass sie damit schon sehr zufrieden sind, andererseits wird dadurch auch deutlich, dass sich Hauptamtliche um die Zusammenarbeit und Mitarbeiterpflege/Mitarbeiterunterstützung kümmern müssen. Eine gewisse Fürsorglichkeit ist erforderlich, um eine zufriedene Arbeitsatmosphäre zu erlangen. So sehr Ehrenamtliche ihre Selbständigkeit und Freiheit im Telefondienst schätzen, so sehr brauchen sie auch Anerkennung, Wertschätzung und Fürsorge seitens der Hauptamtlichen. Hier entsteht die Frage, inwiefern seitens der Ehrenamtlichen auch ein Wunsch nach Seelsorge besteht und ob dieses in und über Supervisionen mit abgedeckt werden soll?

⁴ Umfrage, Hrsg. © TelefonSeelsorge 10/2011, Evangelische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Türen e. V., Katholische Bundesarbeitsgemeinschaft für Ehe-, Familien- und Lebensberatung, TelefonSeelsorge und Offene Türen e. V., Ehrenamt – Engagement und Zufriedenheit bei den ehrenamtlich Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge in Deutschland, S. 14

⁵ Umfrage, S. 17

Es fällt auf, dass diese ehrenamtliche Arbeit von den Mitarbeitern selbst immer wieder als Arbeit bezeichnet wird und – s. o. – auch eine Anerkennung bei der Steuer- und Rentenberechnung gewünscht wird, wie es bei bezahlter Arbeit üblich ist. Daraus schließe ich, dass diese Tätigkeit weit über eine Freizeitgestaltung (wie Hobby, Sport usw.) hinausgeht.

3. Begriffserklärung

Um eine klare Vorstellung von den in diesem Abschnitt genutzten Begriffen zu erhalten, beschreibe ich sie noch einmal näher, wie sie in unserem Themenzusammenhang der TelefonSeelsorge zu verstehen sind.

3.1. Beratung

Der Begriff „Beratung“ ist lt. Adelheid Fiedler „ein sehr allgemeiner Begriff“⁶ und wird landläufig mit „Rat geben“ oder „Ratschläge erteilen“ verstanden. Ein Ratsuchender wendet sich mit seinem Anliegen an eine für ihn kompetente Person, um eine Lösung für ein Problem oder einen nächsten Schritt in einer verzwickten Situation zu erhalten. Recherchiert man im Internet, so findet man z. B. unter wikipedia folgende Definition: „...Beratung bezeichnet umgangssprachlich ein strukturiertes Gespräch oder eine vergleichbare Kommunikation (Brief, E-Mail o.ä.) oder auch eine praktische Anleitung, die zum Ziel hat, eine Aufgabe oder ein Problem zu lösen oder sich der Lösung anzunähern. Meist wird Beratung im Sinne von *‘jemandem in helfender Absicht Ratschläge erteilen‘ verwendet*.“⁷ Es gibt eine Vielzahl an Beratungsformen. Als Beispiele seien hier nur folgende kurz genannt: Finanz- und Anlagenberatung, Arbeitsmarkt- und Berufsberatung, Verkaufsberatung, Energieberatung, Steuerberatung, Schwangerschaftskonfliktberatung, Lebensberatung, Schuldnerberatung aber auch **Seelsorge**, **Supervision** und Organisationsberatung. Die Berufsbezeichnung „Berater“ ist nicht gesetzlich geschützt.

Die Arbeitsweisen in den jeweiligen Bereichen unterscheiden sich grundsätzlich voneinander. So werden in einer Verkaufsberatung die Vorzüge eines Produktes für den Kunden hervorgehoben, wie dieses ihn in einem Lebensbereich unterstützen oder evtl. den Alltag erleichtern kann mit dem Ziel, dieses Produkt möglichst lukrativ zu verkaufen.

In einer Schuldnerberatung werden Möglichkeiten und Strategien entwickelt, um den Klienten in seiner Schuldensituation unterstützen und ihn bestenfalls aus dieser herausholen zu können.

Ein Steuerberater sorgt in steuerrechtlichen und betriebswirtschaftlichen Belangen seiner Klienten für Klarheit und unterstützt sie dabei, ihr Einkommen innerhalb aller gesetzlichen Möglichkeiten zu maximieren und gleichzeitig die Steuerlast zu minimieren.

In allen bisher genannten Bereichen sind die Berater selbst sehr aktiv, haben eine hohe Feldkompetenz und wissen, wie ihre Kunden bzw. Klienten zum Erfolg finden können – indem diese ihre Ratschläge befolgen.

⁶ Fiedler, Adelheid, Gott im Coaching?, Zur Annäherung von religiöser Seelsorge und säkularer Beratung, Eine Bestandsaufnahme, Kassel, kassel university press GmbH, 2013, S. 15

⁷ <http://de.wikipedia.org/wiki/Beratung>, abgerufen am 23.06.2014

Nach unserem Verständnis von Beratung im seelsorglichen, psychosozialen und therapeutischen Bereich gibt es einen ganz anderen Ansatz. Hier meine ich damit „vor allem prozessorientierte Beratung von Einzelpersonen und Gruppen“⁸. Speziell Supervision wird als Beratungsformat „im beruflichen Kontext“⁹ bezeichnet. Die jeweiligen Berater haben eine hohe Fach- und Prozesskompetenz. Von dem individuellen Arbeitsfeld oder der Lebenssituation müssen sie jedoch kein Expertenwissen haben, denn für alle Wege, weiteren Schritte, Lösungen usw. ist allein der Klient verantwortlich und fähig, diese auch zu finden. Der Berater dient ihm dabei mit seiner Kompetenz und seinem Interventionsmöglichkeiten – je nach eigener Ausbildungsrichtung – als Projektionsfläche, Möglichkeit zum Perspektivwechsel, als Übungspartner für z. B. künftige Konfliktsituationen usw. Er ist Begleiter seines Klienten. Gern wird für diese Art der Beratung auch die Metapher der Rolle einer Hebamme verwendet. Mit ihrer Hilfe wird die Geburt (als ein schmerzlicher Prozess) neuen Lebens ermöglicht – mit Hilfe eines Beraters kann für eine schwierige Situation eine Lösung gefunden werden.

3.2. Seelsorge

Die TelefonSeelsorge ist dem Namen nach Seelsorge. Grundsätzlich ist Seelsorge, wie sie hier verstanden wird, mit einem religiösen Hintergrund verbunden. „Seel-Sorge sorgt nicht nur von Mensch zu Mensch, sondern bezieht sich, während sie von Mensch zu Mensch sorgt, auf eine Dimension, die über die menschliche Beziehung hinaus geht – in der religiösen Sprache mit ‚Gott‘, ‚Heiliger Geist‘ oder mit andern Namen bezeichnet.“¹⁰ Die evangelische und die katholische Kirche haben jeweils ein unterschiedliches Verständnis vom Begriff Seelsorge. Diese tiefer darzustellen, würde den Rahmen dieser Arbeit sprengen. So beschränke ich mich – neben den Ausführungen von Adelheid Fiedler – auf eine meiner Meinung nach für TS sehr praxisnahe Beschreibung des Begriffes bei Helmut Weiß:

Den Begriff „Seelsorge“ kann man „sehr weit fassen und all das, was der Seele gut tut und für Menschen heilsam ist, mit diesem Wort bezeichnen“¹¹.

Im Christentum wurde sich von Beginn an am Wirken Jesu orientiert. In der Bibel kommt der Begriff „Seelsorge“ selbst nicht vor. Aber wir erfahren z. B. in der Apostelgeschichte, „dass die Jünger in der Kraft Jesu heilen (vgl. Apg 3,1-11)“¹².

Im Laufe der Geschichte wurden in der Kirche immer wieder neue Formen entwickelt, „um den Gefahren, die in den verschiedenen Zeiten drängend

⁸ Fiedler, Adelheid, Gott im Coaching?, S. 15

⁹ Fiedler, Adelheid, Gott im Coaching?, S. 15

¹⁰ Fiedler, Adelheid, Gott im Coaching?, S. 21

¹¹ Weiß, Helmut, Seelsorge, Supervision, Pastoralpsychologie, Neukirchener Verlagsgesellschaft mbH, Neukirchen-Vluyn, 2011, S. 24

¹² Weiß, Helmut, S. 34

waren, zu begegnen.“¹³ So gehören Gottesdienste, Gebete, Heilungs- und andere Rituale ebenso dazu wie seit nun etwa 100 Jahren eine Seelsorge, die „eine Verbindung von Glaube, Zeitgeist und Kultur suchte“. Seit etwa der Mitte des letzten Jahrhunderts entwickelten sich eine therapeutische Seelsorge und die Pastoralpsychologie.¹⁴

Landläufig werden die Begriffe verkündende Seelsorge (Gottesdienste usw.) und beratende Seelsorge (Klinik-, Telefonseelsorge-, Notfall-, Gefängnisseelsorge usw.) verwendet.

Der Begriff „Seelsorge“ enthält die Worte „Seele“ und „Sorge“. Wir sollen für unsere eigene Seele sorgen, ein gutes, achtsames Leben führen, aber ebenfalls für die Seele des anderen. Hier ist Sorge im Sinne von Fürsorge gemeint. Alles ist gut, was „für Menschen heilsam ist“¹⁵.

Die Beziehungsarbeit bezeichnet Helmut Weiß als das Mittel der Seelsorge.¹⁶ Nur wenn uns ein Zugang zum anderen Menschen gelingt, kann dies auch dessen Zugang zu sich selbst ermöglichen.

Der jüdische Religionsphilosoph Martin Buber sagte einmal: „Der Mensch wird am Du zum Ich.“ Wenn ich im Kontakt zu meinem Gegenüber bin, kann ich mich an ihm reiben oder an ihm wachsen – ich kann über seine Gedanken nachdenken und darüber zu meinen eigenen Gedanken finden.

Die TelefonSeelsorge stellt sich mit ihrem Angebot als ein Gegenüber zur Verfügung, offen für die Fragen, Themen oder Probleme der Menschen, die anrufen. Im Handbuch der TS wird dies so beschrieben: „Telefonseelsorge betreibt insofern Seelsorge, als sie hinter den Alltagssorgen die Frage nach Leben schlechthin, nach Gebrochenheit und Sinnfindung hört und anspricht. Damit wird auch das jeweilige Seelsorgeverständnis zum Supervisionsinhalt.“¹⁷

3.3. Supervision im (Telefon-)seelsorglichen Verständnis

Supervision ist ein Beratungsformat im professionellen / beruflichen Kontext. „Supervision umschreibt ein sehr komplexes Feld von Lernen und Lehren. Ziel dieses Lernen und Lehrens ist persönliches und auf die Aufgabe bezogenes Wachstum. Es geht um die Wahrnehmung seiner selbst, der eigenen Person, der Gefühle, der Affekte, der Interessen und Wünsche, der Bewusstwerdung und des Verstehens. Genauso geht es auch um die Wahrnehmung der anderen Person in allen diesen Aspekten.“¹⁸

¹³ Weiß, Helmut, S. 35

¹⁴ Weiß, Helmut, S. 39

¹⁵ Weiß, Helmut, S. 24

¹⁶ Weiß, Helmut, S. 66

¹⁷ Wiener, Jörg (Hg.), Handbuch der Telefonseelsorge, Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, 1995, S. 67

¹⁸ Handbuch TS, S. 76

Innerhalb der TS wird Supervision vor allem für ehrenamtliche Mitarbeiter angeboten, um ihr seelsorgliches und beraterisches Handeln am Telefon reflektieren zu können. Die Besonderheit besteht hier vor allem in der Ehrenamtlichkeit statt einem beruflichen und hauptamtlichen Kontext. Telefonseelsorger erhalten vor ihrem Einsatz am Telefon eine 150stündige Ausbildung. TS stellt damit ein semiprofessionelles Feld dar.

3.4. Grenzen und Übergänge

Der Begriff „Beratung“ wird hier zwar als ein allgemein verwendeter – quasi als Oberbegriff – beschrieben und benutzt, aber im weiteren Text im Sinne der psychosozialen Beratung verstanden. „Ratschläge“ werden keine erteilt.

„In dieser Arbeit wird Seelsorge vor allem als Beratungshandeln verstanden, und zwar als Begleitung von Menschen mit ihren Lebens- und Glaubensfragen. Dabei klammert Seelsorge berufsbezogene Fragen nicht aus, diese stehen aber anders als in der Supervision (meist) nicht im Vordergrund.“¹⁹

Seelsorge und Supervision unterscheiden sich also grundsätzlich bezüglich ihres Arbeitsfeldes. Darin sind sie klar voneinander abgrenzbar.

„Im Mittelpunkt der supervisorischen Arbeit steht das Gespräch am Telefon zwischen Anrufer und Seelsorgerin oder Seelsorger.“²⁰ Hierbei geht es um die Reflexion der Impulse, Handlungsweisen des Seelsorgers und um die Beziehungsgestaltung zwischen ihm und dem Anrufer. Dabei weist die Supervision ehrenamtlicher Mitarbeiter jedoch z. T. deutliche seelsorgliche Züge auf. Supervision wird hier als ein Teil von Seelsorge an den Seelsorgern verstanden.

Meine Erfahrungen in unserer Geraer Stelle und der Austausch mit den Leiterinnenkollegen bestätigen dies, dass die Ehrenamtlichen die Gruppensupervisionen sehr für sich – für die eigene Person – über die Fallbesprechung hinaus nutzen. So sind z. B. die Einstiegsrunden meist sehr ausführlich, weil sich die Teilnehmerinnen ihre derzeitige Situation und eigene Lebensthemen anvertrauen. Es ist für sie sehr wichtig, neben dem Dienst, den sie allein am Telefon absolvieren, eine Tankstelle in der Gemeinschaft zu haben. Wer viel gibt, muss auch viel erhalten, um wieder geben zu können. Somit haben diese Sitzungen einen hohen seelsorglichen Anteil. Gleichzeitig fällt auf, dass die Fallbesprechungen, die einer ausführlichen und „aufwärmenden“ Einstiegsrunde folgen, sehr tiefgreifend, reflektiert und effektiv verlaufen, denn die Supervisorinnen sind schnell mit sich, ihren Affekten im Telefonat, den eigenen Gedanken und Gefühlen und ihren Lebensthemen verbunden.

¹⁹ vgl. Fiedler, Adelheid, Gott im Coaching?, S. 23

²⁰ Handbuch TS, S. 73

4. Ehrenamtlichkeit (vs. Hauptamtlichkeit)

Ehrenamtliche Mitarbeiter verbringen während ihres Dienstes am Seelsorgetelefon einen Teil ihrer Freizeit. Wie im Pkt. 2. schon angedeutet, muss derjenige, der dies bis zu 30 Stunden im Monat ehrenamtlich tut, dafür gute Gründe haben.²¹ Die im Jahr 2011 durchgeführte Umfrage macht das deutlich, was auch meine Erfahrungen mit den Mitarbeitern meiner Stelle in Gera ist. Dies beschreibe ich im Pkt. 4.1.

Begriffe, die synonym mit Ehrenamt genannt werden, sind „freiwilliges Engagement“, „Freiwilligenarbeit“ oder „bürgerschaftliches Engagement“. Dieses sollen hier der Vollständigkeit halber nur genannt, aber nicht näher analysiert werden. Im Zusammenhang mit der TS-Arbeit werde ich überwiegend vom Ehrenamt sprechen.

Der entscheidende Unterschied zu einer hauptamtlichen Tätigkeit besteht darin, dass der Ehrenamtliche sich diese selbst gewählt hat, kein wirtschaftliches Abhängigkeitsverhältnis eingegangen ist und die große Freiheit hat, diese Arbeit jederzeit ohne weitere Konsequenzen wieder niederlegen zu können. Das klingt einerseits nach einem hohen Maß an Unverbindlichkeit. Innerhalb der TelefonSeelsorge wird gleichzeitig ein hohes Maß an Professionalität und guter Qualität verlangt. Ehrenamtliche müssen selbständig, selbstverantwortlich und verlässlich am Krisentelefon arbeiten. Das verlangt von den Trägern und den Hauptamtlichen gute Rahmenbedingungen für den täglichen Dienst, sowie ausreichend Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten, sowie Supervisionen und andere mögliche Fürsorgemaßnahmen.

Hauptamtliche Mitarbeiter werden vor Antritt ihrer Tätigkeit auf Eignung geprüft. Sie müssen ihre Ausbildung und bisherige Tätigkeit nachweisen, um eine bestimmte Stelle antreten zu können. Sie erhalten für ihre geleistete Arbeit ein angemessenes Entgelt, müssen sich im Gegenzug dazu ihrem Arbeitgeber gegenüber loyal verhalten und Arbeitsanweisungen befolgen, ob diese zu ihnen passen oder nicht. Sie stehen in einem wirtschaftlichen und rechtlichen Arbeits- und Abhängigkeitsverhältnis, was ihnen ein Aussuchen von „schönen Arbeiten“ oder ein Niederlegen ihrer Tätigkeit zumindest entscheidend erschwert. Wenn sie aber ihre Arbeit beenden, hat dies Konsequenzen, indem sie z. B. keine weiteren Bezüge erhalten. Auch kann es für die weitere Arbeitssuche entscheidend sein, aus welchem Grund der Hauptamtliche aus dem Arbeitsverhältnis ausgeschieden ist.

Ehrenamtliche Mitarbeiter in der TelefonSeelsorge werden – und das wiederum unterscheidet die TS von anderen Ehrenamtsbereichen, wie z. B. Sportvereinen oder Ehrenamt in kirchlichen Gemeinden – ebenfalls auf Eignung geprüft. Hierbei wird weniger die bisherige Ausbildung der Bewerber betrachtet, sondern

²¹ vgl. Umfrage, S. 10

ihre Persönlichkeitsreife (mittels Fragebögen, Auswahlgesprächen u. ä.) überprüft. Erscheinen die geforderten Voraussetzungen für gegeben, durchlaufen künftige Mitarbeiter einen Ausbildungskurs, der ca. 150 Stunden umfasst. Bei Übernahme und Beauftragung in den Dienst wird erwartet, dass sie eine gewisse Zeit (ca. 2 Jahre) diesen versehen – gemäß einer Mitarbeiterordnung, die z. B. Mindestanzahl der monatlich zu leistenden Dienste, Art derselben (Nacht- und Wochenenddienste), Verpflichtung zur Teilnahme an Supervisionen und Weiterbildungen usw. enthält, und die sie unterzeichnen müssen. Damit wird eine gewisse Verbindlichkeit geschaffen, die wiederum aber auch „nur“ auf einer Selbstverpflichtung des Einzelnen beruht, denn rechtliche Schritte können z. B. bei Nichteinhaltung nicht vorgenommen werden.

D. h. für die hauptamtliche Leitung, dass sie letztlich lediglich im Bereich der Mitarbeitermotivation bzw. Mitarbeiterpflege agieren kann, um das Ziel, die optimale Erreichbarkeit der TS-Stelle für hilfeschuchende Personen, zu erreichen.

4.1. Mögliche Motivationen zu einer ehrenamtlichen Mitarbeit

„Seit ich nicht mehr berufstätig bin, habe ich Zeit, die ich nun an andere verschenke. Das macht mir selbst ebenfalls viel Freude. Ich bekomme da sehr viel zurück.“, umschrieb mir eine Ehrenamtliche erst kürzlich ihre Motivation zur Arbeit.

In der Umfrage von 2011 wurden im Einzelnen folgende Motivationen genannt, die nach dem Grad ihrer Bewertung (die hoch angesehenen zuerst) hier aufgeführt wurden:

- wertvolle Erfahrungen
- Kenntnisse erweitern
- Neues lernen
- ohne Ehrenamtliche ginge nichts
- persönliche Entwicklung
- etwas für die Gemeinschaft tun
- gut fühlen durch Engagement
- Selbstständigkeit/Verantwortung
- Helfen
- aktiv bleiben
- sinnvolle Zeit
- Kenntnisse einbringen
- Spannend
- Spaß
- Gefühl gebraucht zu werden
- Selbstbewusstsein verbessern
- Abwechslung gegenüber Beruf
- Anerkennung finden
- religiöse Überzeugung
- Freunde finden
- Fähigkeiten nützlich für Beruf/Studium
- Bestätigung höher als in Beruf/HH.

- nützlich für berufliche Möglichkeiten
- Hoffnung auf eine hauptamtliche Beschäftigung²²

Kürzer zusammengefasst kann man auch sagen, dass die Motivationslage folgende Bedürfnisse umfasst:

1. in einer Gemeinschaft mit anderen
2. etwas Sinnvolles
3. für das Gemeinwohl zu tun, indem man
4. einer freiwilligen Arbeit nachgeht, die einem selber Freude macht und inhaltlich befriedigt,
5. in die man eigene Erfahrungen und Kompetenzen einbringen kann und
6. die einen selbst fordert und weiterbildet.

4.2. Arbeitssituation während des Telefondienstes

Telefonseelsorger wollen ihren Anrufern „ein aufmerksamer Zuhörer und ein interessierter, offener, kontaktstiftender Gesprächspartner sein“²³. Jede Mitarbeiterin ist während ihres Dienstes allein am Telefon. Schon dadurch soll eine vertrauliche und verschwiegene Situation erzeugt werden. Ein Dienst dauert zwischen vier und sieben Stunden. Meist erfolgt die ehrenamtliche Arbeit bei Berufstätigen nach dem eigentlichen Job oder am Wochenende und/oder nachts. Rentnerinnen, Hausfrauen und/oder Arbeitslose können sich den Luxus eines „normalen“ Tagdienstes leisten. Einen sofortigen hauptamtlichen Gesprächspartner finden die Ehrenamtlichen nur während der Bürobesetzung vor. Ansonsten müssen sie die Gesprächsinhalte und –prozesse mit sich allein ausmachen und für eine gewisse Zeit bis zur nächsten Supervision oder einem persönlichen bzw. telefonischen Gespräch mit mir auch allein tragen. Eine gewisse Einsamkeit ist also sowohl dem Dienst, als auch der weiteren Verarbeitung eigen.

4.3. Themen, mit denen ehrenamtliche Mitarbeiter in Berührung kommen

Fragt man ehrenamtliche Mitarbeiter, welche Themen ihnen am Telefon begegnen, antworten sie schnell sinngemäß „alles, was das Leben zu bieten hat“. Schaut man in die Statistik (hier aus dem Jahr 2013), ergibt sich folgendes Bild:

- ➔ in ca. 3.000 Seelsorge- und Beratungsgesprächen in der TS Gera wurden folgende Themen benannt (pro Gespräch können bis zu drei Themen-Items angeklickt werden)
- | | |
|-------------------------|-------|
| - psych. Befinden | 1.700 |
| - Einsamkeit | 800 |
| - körperliches Befinden | 700 |

²² vgl. Umfrage, S. 10 f.

²³ Handbuch TS, S. 73

- Partnerschaft/Familie/Erziehung	700
- Alltagsbeziehungen (Nachb., Freunde)/-gestaltung	490
- Trennung/Sterben/Tod	220
- Sexualität	200
- Armut/Schulden/Finanzfragen	170
- Arbeitssuche/Arbeitslosigkeit/Arbeitssituation	130
- Sinn/Glaube/Werte/Kirchen/Glaubensgemeinschaft.	100
- Betreuung/Pflege	80
- Gewalt (körperl., seel., sexuell)	60
- Dank/Lob	60
- Suizidalität/Suizid d. Anr./eines and.	40
- Schule/Ausbildung	40
- Informationen geben	10
- sonst. Themen (virtuelle Bez., Wohnumfeld,...)	200

Neben den Seelsorge- und Beratungsgesprächen kam es auch in etwa 400 registrierten Fällen zu sogenannten Scherzanrufen oder Inszenierungen.

Knapp 900 Mal wurde die TelefonSeelsorge zwar angewählt, aber sofort nach der Begrüßung durch den Seelsorger legte der Anrufer wieder auf. Ein oder mehrere solche „Aufleger“ oder Testanrufe braucht mancher Hilfesuchende, bevor er sich entschließt, zu sprechen.

Ein Phänomen sind auch die 100 Schweigeanrufe. Der Begriff scheint ein Widerspruch in sich zu sein. Aber auch am Telefon gilt die Aussage von Paul Watzlawick: „Man kann nicht nicht kommunizieren.“²⁴ So wählen Menschen die Nummer der TelefonSeelsorge, sprechen selber nicht und legen aber auch nicht (sofort) wieder auf.

So werden Telefonseelsorger nicht nur mit den o.g. Themen konfrontiert, die die Anrufer ins Gespräch einbringen, sondern „nebenbei“ auch mit den Themen Lügen, Scherze, Inszenierungen, Tests durch Anrufer und Schweigen. Wieviel hat das mit Unsicherheit zu tun? Was steht hinter dieser Art von Anrufen? Wie gehe ich damit um? Welche Rolle nehme ich als Seelsorger dabei ein?

4.4. Herausforderungen am Telefon

Initialzündung zur Gründung der TelefonSeelsorge im Jahr 1953 durch den anglikanischen Pfarrer Chad Varah war der Suizid eines 14jährigen Mädchens, das er beerdigen musste. Suizidprävention war seine Intention und ist es innerhalb der sich inzwischen weltweit ausgebreiteten Telefonseelsorge bis heute. Anrufe mit dem Thema Suizid kommen – wie im vorigen Abschnitt ersichtlich – zahlenmäßig aber nicht sehr häufig vor. Sie sind dennoch ein großes Thema und stellen eine starke Herausforderung dar, weil sie emotional

²⁴ Watzlawick, Paul, Man kann nicht nicht kommunizieren, Das Lesebuch, Hrsg. von Trude Trunk, Verlag Hans Huber, Bern, 2010

sehr belastend wirken und den Mitarbeiter oft in einen Handlungsdruck versetzen, dem er aufgrund der Anonymität nicht nachgeben kann. Dies wiederum löst Ohnmacht und Hilflosigkeit aus, die nur sehr schwer auszuhalten ist und ein hohes Maß an Professionalität und Selbstreflexion erfordert, um in der Situation mitfühlend und dennoch mit „kühlem Kopf“ konstruktiv mit dem Anrufer agieren zu können.

„Immer wiederkehrende Themen sind die sogenannten Dauer- und Sexanrufer. Ihnen gilt die besondere Aufmerksamkeit, weil sie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oft an die Grenze der Toleranz bringen und ihnen ihre Ohnmacht besonders vor Augen führen. Fallberichte und Verbatims spiegeln diese spezielle Belastung wider, und nicht selten brauchen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter all ihre Phantasie und Kunst, um ihre Motivation im Umgang mit diesen Menschen nicht zu verlieren.“²⁵ Menschen mit sich immer wiederholenden Themen verursachen ein Gefühl des Stillstands. Alles, was dem Mitarbeiter am Telefon selbst möglich scheint, stößt beim Anrufer auf Widerstand und Unmöglichkeit. Stillstand widerspricht unserem Wachstumsdenken, das wir sowohl mit uns selbst verbinden – vermutlich wollen die meisten ihre Persönlichkeit weiterentwickeln; wollen täglich kleine Dinge vollbringen –, als auch in gesamtgesellschaftlichen Zusammenhängen sehen – z. B. dem angestrebten Wirtschaftswachstum. Stagnation wird schon sehr schwer ertragen, macht oft schon den Eindruck, es entwickle sich rückläufig und animiert immer wieder zum Vorwärtsschreiten. Dies begegnet uns auch umgangssprachlich in Sätzen wie: „Es muss doch weitergehen.“ oder „Das kann doch noch nicht alles gewesen sein.“.

Sich wiederholende Themen mit denselben immer wieder anrufenden Menschen löst auch in ehrenamtlichen Mitarbeitern Ohnmacht und Frust aus, da sie „ja doch nichts machen und erreichen können“.

Zusätzliche Themen – wie im Pkt. 4.3. schon angesprochen – sind solche, die mit Lügen, Scherzen, Inszenierungen, Tests oder gar Schweigen zu tun haben. In der Ausbildung werden diese Art Anrufe besonders behandelt, weil sie von den Mitarbeitern oft persönlich genommen werden.

Hierbei ist es wichtig darauf zu achten, welche Rolle der Seelsorger einnimmt.

4.5. Rolle des Telefonseelsorgers

Wie kommt es dazu? Welche Rolle nimmt der ehrenamtliche Telefonseelsorger im Gespräch ein?

Grundsätzlich wird die Rolle des Telefonseelsorgers umschrieben als ein (aktiver) Zuhörer, der grundsätzlich offen für alle den Menschen bewegende Themen ist. Er möchte helfen. Er ist geprägt von einer Haltung, die Wertschätzung, Empathie und Authentizität ausdrückt. In seiner Seelsorge- und

²⁵ Handbuch TS, S. 73

Beratungsfunktion versucht er zuerst ein Vertrauensverhältnis aufzubauen, den Anrufer zu verstehen, ihn zu stärken und dann mittels verschiedener Interventionen auf einen eigenen Weg zu bringen und bestenfalls Lösungen für ein Problem zu ermöglichen. Er bleibt dabei selbst anonym.

Die Rolle des Telefonseelsorgers möchte ich weiterhin mit folgenden Aspekten umschreiben:

- hierarchie-, macht- und abhängigkeitsfreie Situation
- dem Anrufer die Chance bieten, an alle relevanten Themen tabulos heranzugehen
- Helfer zur Selbsthilfe
- TS ist für den Prozess des Telefongespräches verantwortlich und hat damit:
 - Beziehungsaufbau zu leisten
 - vertrauensvolle Gesprächssituation zu ermöglichen und unterstützen
 - „Resonanzkörper“ zu sein
 - Telefonseelsorger halten den Spiegel hin
 - stehen als professionelle „Hofnarren“²⁶ zur Verfügung
 - haben eine Außenperspektive auf die vom Anrufer dargestellte Situation
 - Offenheit gegenüber religiösen Fragen und Themen der Anrufer
 - Anonymität schützt bei Fremderwartungen in gewisser Weise vor Rollenvermischung

Begegnen ihm am Telefon Herausforderungen wie oben beschrieben, so löst das oft den Impuls aus – außer dem Zuhören und Begleiten – etwas tun zu müssen bzw. zu wollen. Seine Rolle lässt dies aber nicht zu. Er meint zu wissen, wie es dem anderen geht, was er gerade braucht und wie man das am besten tun und regeln könnte, wenn es der Anrufer schon nicht selber kann.

Oder, es werden Anrufe teilweise als persönliche Angriffe empfunden – Anrufer missbrauchen die kostenlose Notrufnummer der TS, um die Mitarbeiter zu veralbern, zu testen, in Spiele zu verstricken oder sie lassen sie – vor allem bei Schweigeanrufen – mit einer gewissen Unsicherheit zurück.

4.6. Schlussfolgerungen daraus für die Supervision

Für die Supervision heißt das, dass die Mitarbeiter die eigene Rolle, die Motivation, eigene Impulse und die innere Haltung reflektieren.

Gerade bei Anrufen, die scheinbar die eigene Persönlichkeit angreifen, muss geschaut werden, was den Mitarbeiter verletzt oder anderweitig bewegt hat, wieso er das Geschehen nicht aus seiner Rolle heraus und mit Distanz sehen kann, welche eigenen inneren Wertevorstellungen ihn geprägt haben

²⁶ vgl. „Ein Mond für Prinzessin Leonore“ von James Thurber, abgerufen in <http://www.isw-nlp.at/index.php?id=181> am 27. Juni 2014

usw. Solche Klärungen in der eigenen Person setzen nach meiner Erfahrung dann auch Kräfte und Möglichkeiten frei, das Geschehen wieder distanzierter zu betrachten, es von der eigenen Person und deren Verletzlichkeit weg und zur Rolle hin zu bekommen und wieder gut handlungsfähig zu sein.

Neben den genannten Klärungen ist die Supervision für die Mitarbeiter ein Raum, der ihnen kollegialen Austausch und Miteinander bietet. Dieser ist besonders wichtig, weil die Arbeit am Telefon selbst ein einsamer Dienst ist (s. a. Pkt. 4.2.). Die Sehnsucht nach Zugehörigkeit, einem Team- bzw. Wir-Gefühl ist groß, vor allem, weil aufgrund der nötigen Verschwiegenheit und Anonymität kein Austausch außerhalb der TS möglich ist.

Das Besprechen von Themen und eigenen Handlungsweisen in der Gruppe und mit einer Supervisorin sollen sowohl der Selbst- und Fremdkontrolle dienen als auch Orientierung für künftiges Arbeiten und dem eigenen Platz in der TS geben.

Die eigene Wahrnehmung und das Einfühlen in einen anderen Menschen kann gerade durch Perspektivwechsel ge- und überprüft werden. Dies ist z. B. für das eigene Verständnis und gegenüber dem Anrufer hilfreich.

Für besondere Anrufsituationen und/oder –themen (Dauer-, Sex-, Schweigeanrufe, Suizid etc.) braucht es ein Übungsfeld, in dem Möglichkeiten des Umgangs mit dem Anrufer bzw. dem Thema getestet werden können.

Auch werden immer wieder die eigenen Motivationen, diesen Dienst zu übernehmen, überprüft und evtl. korrigiert. Neben dem Anliegen, sich für andere zu engagieren, eigenen Erfahrungen nutzbringend der Gesellschaft zur Verfügung zu stellen oder auch religiöse Bedürfnisse zu leben, gibt es den Wunsch nach Anerkennung und Bestätigung. Telefonseelsorger brauchen demnach auch einen Raum für eigene Themen und die Wertschätzung dieser und ihrer Arbeit.

Letztlich dient die Supervision auch immer als Weiterbildung – sei es die eigene Persönlichkeitsentwicklung, die weiter vorangebracht wird, als auch, dass Sachthemen angesprochen und passend Kenntnisse vermittelt werden.

Weitere Einzelheiten, **wie** ich in unserer Stelle die Supervisionen organisiert habe und auch die Gründe, die dazu führten, erkläre ich näher im folgenden Kapitel.

5. Supervision ehrenamtlicher Mitarbeiter in der TS Gera

5.1. Allgemeine Angaben zur Supervision in unserer Stelle

In unserer TelefonSeelsorgestelle gibt es für unsere 45 ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen insgesamt vier Supervisionsgruppen, von denen drei von

externen Supervisoren geleitet werden. Diese drei Gruppen sind insofern offen, dass einzelne Teilnehmer zwar einer Gruppe angehören, bei Bedarf (terminliche Engpässe) aber auch unkompliziert wechseln können. Ein Pendeln oder Springen ist allerdings nicht erwünscht und wird auch nicht praktiziert. Die Teilnehmer legen selbst großen Wert darauf, dass Beständigkeit einzieht und sich eine vertraute Atmosphäre entwickeln kann.

Eine Gruppe supervidiere ich – als interne Supervisorin – selbst (s. a. Pkt. 6.6.). Diese Gruppe besteht aus den Teilnehmern des zuletzt absolvierten Ausbildungskurses, die ich für ein Jahr nach der Ausbildung als geschlossene Gruppe supervidiere.

5.2. Begrenzte interne Supervision

Der Hauptgrund für die **interne Supervision** in der TS Gera ist, dass die im Pkt. 5.1. genannte Gruppe innerhalb der Ausbildung einen sehr engen Kontakt zueinander findet, dieser danach aber – aufgrund des einsamen Dienstes am Telefon – Gefahr läuft, schnell wieder auseinanderzufallen. Mit einem weiteren Jahr engem Kontakt aufgrund der Supervision in vertrauter Runde erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass die Mitarbeiter länger beieinander bleiben und auch, dass sie sich gegenseitig motivieren.

Als Leiterin freue ich mich über solche Nebeneffekte, die das Füllen des Dienstplanes zur Folge haben.

Ein weiterer Grund ist, die Absolventen noch eine Zeitlang begleiten zu können, um nach der sehr intensiven Ausbildungszeit z. B. (noch) nicht gefestigte Ausbildungsinhalte wiederholen, Rückfälle in „alte Muster“ schnell auffangen oder Anfangsschwierigkeiten mit dem ungewohnt einsamen und verantwortungsvollen Dienst in einer vertrauten Runde versorgen zu können.

Diese Art der Supervision stellt eine **Ausbildungssupervision** dar, von der Rappe-Giesecke sagt: „In der Ausbildungssupervision geht es darum, eine bestimmte Methode oder Profession zu erlernen.“²⁷ Die Ausbildungssupervision ist dabei immer ein Teil eines übergreifenden Ausbildungssystems. Erfahrene Kollegen begleiten die Kandidaten und kontrollieren deren professionelle Praxis.²⁸ Mein Anliegen ist es hier – in Anbindung an den vorangegangenen Absatz – eben auch, die Gruppenteilnehmer im ersten Jahr ihres Telefondienstes ihre gesammelten Erfahrungen mit theoretischem Wissen und meinen Erfahrungen zu vernetzen.

Supervision in dieser Konstellation unterstützt eine Zusammenarbeit in Augenhöhe, die, wenn „Anfänger“ in eine Gruppe mit „alten Hasen“ kommen, nicht immer von Anfang an gegeben ist. Nach einem Jahr intensiver Praxis und

²⁷ Rappe-Giesecke, Kornelia, Supervision für Gruppen und Teams, 4. Aktualisierte Auflage, Springer Medizin Verlag Heidelberg, 2009, S. 5

²⁸ vgl. ebenda

Supervisionserfahrung teilt sich die Supervisionsgruppe auf die anderen Gruppen auf. Die Teilnehmer haben dann nicht mehr das Gefühl, als Anfänger auf Profis zu stoßen, die ihnen zudem bis dahin relativ unbekannt sind.

Supervision, die ich als Leiterin in meiner Geraer Stelle mit (auch dienstälteren) Mitarbeitern durchführe, stellt außerdem eine sog. **Vorgesetztensupervision** dar und reduziert sich – so Astrid Schreyögg – „in der Regel auf die kognitiv orientierte Fachberatung“.²⁹ Sie beschreibt es auch als Pflicht, dass Vorgesetzte ihre Mitarbeiter „im Hinblick auf die Klientenarbeit und die Aufgabenstellungen im organisatorischen Kontext sachlich zu beraten – und zu kontrollieren“³⁰ haben. Gleichzeitig wird es nicht möglich sein, die „intimen persönlichen Belange“ zu besprechen, da „in dieser Konstellation (...) regelmäßig mehr oder weniger ausgeprägte Kontrollängste bei den Supervisanden“³¹ auftreten. Die Aussagen Schreyöggs sehe ich bestätigt durch meine Erfahrungen mit Supervisionen, die ich in einer anderen TS-Stelle – dort als Externe – durchführe. Die dortigen Mitarbeiter bringen außer den Fällen am Telefon auch Themen mit ihrer Leitung ein, was mir in der TS Gera selbst noch nicht begegnet ist. Ich denke, dass dies auf meine Mehrfachrolle zurückzuführen ist. Supervisanden aus der eigenen Stelle sind gehemmt, mir als Supervisorin gegenüber Dinge anzusprechen, die z. B. mit meiner Rolle als Leiterin zu tun haben. Unterstützt wird diese Vermutung durch ein anderes Ereignis in unserer TS-Stelle, als ich – als Leiterin – zu einer Klärung in eine unserer extern geführten Supervisionsgruppen eingeladen wurde, weil dort Kritik angesprochen wurde, die einige Mitarbeiter und mich als Leiterin betraf.

Die Supervision mit mir als interner Supervisorin birgt aber nach meinen Erfahrungen auch ihren Vorteil – vor allem in der vorhandenen Feldkompetenz.

Besonders die im Pkt. 4.4. angeführten Herausforderungen zu den Themen Suizid, Dauer-, Sex- und Scherzanrufer sind mir wohlbekannt, und ich kann – als Ausbilderin – relativ flexibel eine kleine entsprechende Trainingseinheit einbauen, die ergänzend zu den reflexiven Anteilen eine Übungseinheit für das künftige Handeln am Telefon darstellt. Ich kann ebenfalls sehr schnell einen aktuellen Bedarf an Weiterbildung erkennen und darauf reagieren, indem ich diese selbst vorbereite oder mir einen entsprechenden Referenten suche. (Wir führen jährlich zwischen vier und sechs Weiterbildungen durch.)

Gleichzeitig können sich gerade durch sehr viel internes Wissen Stolpersteine durch Betriebsblindheit „oder eine gewisse Monotonie bzgl. Wahrnehmung und

²⁹ Schreyögg, Astrid, Supervision, ein integratives Modell, Lehrbuch, VS Verlag für Sozialwissenschaften/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, 5. erw. Aufl., 2010, S. 30

³⁰ ebenda

³¹ ebenda

Einschätzung dessen, was da am Telefon geschieht“³² einstellen. Wie oben bereits beschrieben können Rollenkonflikte entstehen. Es braucht einige Energie und Aufmerksamkeit, um stets klar in der Rolle als Supervisorin zu bleiben. Eigene externe Supervision unterstützt mich dabei.

Ich biete allen Mitarbeitern bei Bedarf Einzelsupervisionen mit mir an. Dieses Angebot wird von wenigen Mitarbeitern hin und wieder genutzt. Sie sprechen dann Themen an, von denen sie sagen, dass sie diese nicht gut in der Gruppe anbringen können, weil sie etwas sehr Persönliches oder Schambesetztes dahinter vermuten. Diese Gespräche sind oft ein Mix aus Seelsorge und Supervision, in denen ich besonders darauf achte, welche Rolle ich gerade einnehme und auch dazu sage: „Als Seelsorgerin fällt mir ... ein.“ und „Als Supervisorin frage ich mich gerade...“. Diese Gespräche stellen keinen Ersatz für die regelmäßigen Gruppensupervisionen dar. Nach Angaben der Ehrenamtlichen schätzen sie an diesen ja gerade auch den kollegialen Austausch mit den anderen.

So versuche ich die interne Supervision bewusst in einem begrenzten Rahmen – und vor allem wie beschrieben als Ausbildungssupervision (s. a. Pkt. 6.6.) – zu halten, die Vorteile zu nutzen und die Nachteile zu vermeiden.

5.3. Tür- und Angelgespräche

Erwähnen möchte ich noch die sogenannten Tür- und Angelgespräche, die – im Gegensatz zu internen Einzelsupervisionen – sehr häufig vorkommen. Sie haben nach meiner Erfahrung einen supervisorischen wie auch seelsorglichen Charakter und werden von den Mitarbeitern oft zur sofortigen Entlastung genutzt. Sie beginnen z. B. mit Redewendungen wie: „Ich hatte da gerade eine Anruferin, die...“ oder „Da ist mir doch gerade ein Ding passiert...“ oder „Also, was man am Telefon so alles hört...“ oder „Jetzt hatte ich wirklich ein gutes Gespräch...“ oder „Was manchen Menschen so passiert – da können wir ja echt froh sein, dass...“ und erzählen dann meist von den Geschichten, die sie gehört haben, deuten das Gehörte, geben Wertungen ab oder stellen sich auch Fragen. Einen expliziten Auftrag erhalte ich meist nicht, es sei denn, sie wollen etwas Konkretes wissen. Ich selbst versuche dann hin und wieder abzuwägen, was denn – neben der Entlastung – noch hilfreich für die Mitarbeiterin sein könnte und stelle Fragen oder spiegele meine Wahrnehmung. Dadurch geraten wir dann manchmal in ein eher supervisorisches Gespräch, ein andermal in ein eher seelsorgliches Gespräch oder in einen Mix von beidem, weil sich z. B. herausstellt, dass das Thema des Anrufers eigentlich auch ein Thema des Mitarbeiters ist. Ich ermutige dann gern den Mitarbeiter, sich vom Telefonat doch noch einiges detaillierter zu notieren und in die nächste Supervision mitzunehmen, was z. T. auch praktiziert wird.

³² vgl. Dokumentation der Jahrestagung 1998 der Leiterinnen und Leiter der Telefonseelsorge und Offenen Tür in Deutschland, 04. Bis 07. Mai 1998 in Vierzeinhelligen, Supervision, Artikel „Supervision in TS und OT zwischen Anspruch und Wirklichkeit“, Peter Musall, S. 25

Aus meiner Erfahrung als externe Supervisorin in einer anderen TS-Stelle habe ich auch schon die Erfahrung gemacht, dass die dortige Leiterin die Mitarbeiterin aufgefordert hat, das eben im Tür- und Angelgespräch besprochene Thema nochmal mit in die Supervision zu nehmen. Durch einen konkreten Auftrag dort, eine angewandte Methode und das Einbringen der Gruppe konnte dann gut und fruchtbar gearbeitet werden. Auch hatte das Vorbesprechen durch das Tür- und Angelgespräch mit den Impulsfragen durch die Leiterin eine vorbereitende Wirkung.

Ich messe den Tür- und Angelgesprächen zunehmend mehr Bedeutung bei, weil sie Entlastung bringen, aber auch Impulse, Ideen bieten oder weiterführende Fragen eröffnen und damit zu einem tiefer führenden Gespräch leiten können.

6. Rollen(klärung) der Supervisorin – ein „Hütchenspiel“?

Im Laufe meiner Tätigkeit seit 2005 in der TS Gera habe ich eine gewisse Rollenvielfalt entwickelt. Begonnen hat es mit der geschäftsführenden Leiterin und Koordinatorin. Dann kam die Seelsorgerin dazu, später die Ausbilderin und Supervisorin.

„Meine“ ehrenamtlichen Mitarbeiter sind diejenigen, die ich ausbilde, fortbilde, anleite und leite.³³

Meine Aufgabe ist es – in einer Metapher gesprochen –, mir bewusst den Hut aufzusetzen, der in der jeweiligen Situation nötig ist und nach bestem Vermögen, die anderen Hüte an ihrem Haken zu lassen, wo sie hingehören, so dass kein „Hütchenspiel“ entsteht, bei dem bekanntlich die Mitspieler immer verlieren.

Besonderes Augenmerk lege ich hierbei auf die vier Rollen von Chefin, Seelsorgerin, Ausbilderin und Supervisorin, die ich in diesem Abschnitt näher beschreibe. Die Rollen der Geschäftsführerin und Koordinatorin werde ich hier und da benennen, aber nicht weiter erläutern.

6.1. Rolle der „Chefin“

Als Leiterin der TS Gera habe ich alle geschäftlichen Belange der Stelle zu koordinieren, für die Absicherung der Dienste zu sorgen und personelle Angelegenheiten zu regeln. Ich vertrete die Stelle nach außen und setze Maßstäbe nach innen. Die Mitarbeiter orientieren sich an mir – wie ernst muss ich als Ehrenamtlicher z. B. auf die Erfüllung der monatlichen Mindestdienstmenge achten oder wird es „locker“ gehandhabt?

³³ vgl. Dokumentation der Jahrestagung 1998 der Leiterinnen und Leiter der Telefonseelsorge und Offenen Tür in Deutschland, 04. bis 07. Mai 1998 in Vierzehnheiligen, Supervision, Artikel „Supervision in TS und OT zwischen Anspruch und Wirklichkeit“, Peter Musall, S. 24

Ich bin, wie mir manche Mitarbeiter auch mit einem Augenzwinkern entgegenbringen, „die Chefin“. Die Chefin zieht Konsequenzen. Sie hat Entscheidungsbefugnisse und damit auch Macht.

In der Rolle als Führungskraft begegnet man mir mit Respekt und manchmal auch Vorsicht.

Gleichzeitig begegnet mir seitens der ehrenamtlichen Mitarbeiter ein spezifisches Potential an Macht, da diese nicht in einer wirtschaftlichen und arbeitsrechtlichen Abhängigkeit mit mir stehen. Es können keine Arbeitsanweisungen gegeben oder gar rechtliche oder finanzielle Konsequenzen gezogen werden. Einzige Möglichkeit, um z. B. die Arbeitsintensität zu steigern, ist die Mitarbeitermotivation. Diese wiederum erfolgt recht erfolgreich über Gespräche und immer wiederkehrende kleine Aufmerksamkeiten, wie Glückwünsche an Geburtstagen und Jubiläen, Möglichkeit zur Ehrung ihres Engagements, Entgegenkommen bei kurzfristigem Dienstaussch, durch Weiterbildungen und vor allem über Supervision, wie ich es im Abschnitt 2 (Umfrage aus 2011) beschrieben habe.

6.2. Rolle der Seelsorgerin

Ich habe als Leiterin der TS Gera selbst einen Ausbildungskurs als Teilnehmerin absolviert und bin immer wieder auch am Telefon tätig. Mir ist ein Basiswissen auf aktuellem Stand wichtig.

Gleichzeitig werde ich auch immer wieder als Seelsorgerin von meinen Mitarbeitern angesprochen. Sie kommen z. T. mit eigenen Problemen zu mir. Auch erfahre ich von ihren Themen in Mitarbeitergesprächen. Diese Themen werden mir gegenüber schneller ausgebreitet als ich es aus meiner früheren Leitungstätigkeit in einem Versicherungsunternehmen kannte.

Einerseits haben ehrenamtliche Mitarbeiter offenbar aufgrund ihrer wirtschaftlichen und arbeitsrechtlichen Unabhängigkeit im TS-Bereich weniger Bedenken, sich ihrer Chefin gegenüber zu öffnen und sprechen dann eher die Seelsorgerin an, um selbst noch etwas Rückenstärkung für ihre Belange zu erhalten.

Andererseits kann es durchaus auch daran liegen, dass im Bereich der Telefonseelsorge überhaupt eine offenerere und vertrauensvollere Gesprächskultur vorherrscht, diese Offenheit über eigene Lebensthemen also quasi branchentypisch sind. In der Rolle als Seelsorgerin versuche ich diese Offenheit und Vertraulichkeit ernst zu nehmen, wertzuschätzen und die Mitarbeiter in ihren Anliegen zu unterstützen.

6.3. Rolle der Ausbilderin

Als Ausbilderin vermittele ich unseren Kursteilnehmern vor allem das erforderliche Fachwissen, Kompetenzen und Haltungen, die sie benötigen, um qualitativ gute Seelsorge- und Beratungsgespräche durchführen zu können. Dazu

gehören auch Fähigkeiten zur Fremd- und Selbstwahrnehmung sowie Reflektion, die es bedarf, um zum Einen nah an den Belangen des Anrufers sein zu können und zum anderen z. B. selbst am Telefon durch auftretende Themen oder unsachgemäß auftretende Anrufer keinen Schaden zu nehmen.

Als Ausbilderin achte ich darauf, dass diese Kompetenzen und Haltungen möglichst erlebnisreich (z. B. über Rollenspiele) erlernt werden, um ein nachhaltiges Gedächtnis zu unterstützen. Ich möchte, dass die Teilnehmer **alles** behalten und beachten und möglichst keine Fehler machen. Ich erwarte qualitativ gute Arbeit als Ergebnis für meine Mühe in der Ausbildung.

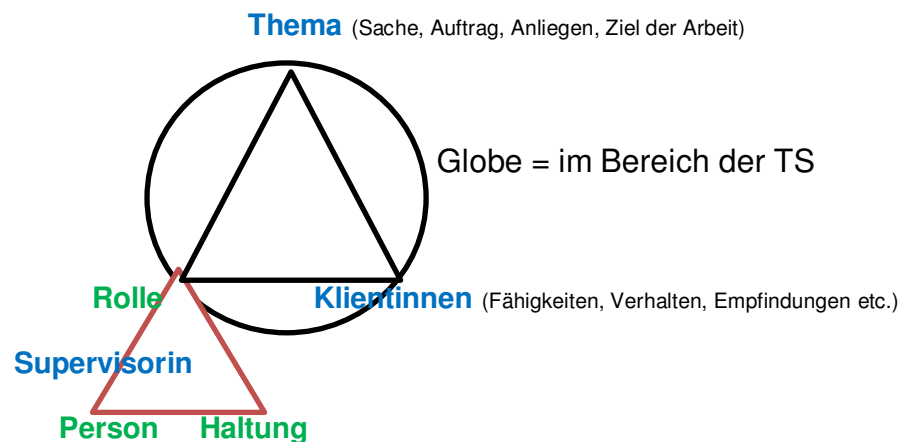
Da solch einem perfektionistischen Anspruch niemand entsprechen kann, braucht es weitere Fortbildungen und vor allem regelmäßige, den Dienst begleitende Supervisionen.

6.4. Rolle der Supervisorin

In der Dokumentation der LeiterInnentagung der TelefonSeelsorge und Offenen Tür in Deutschland des Jahres 1998 wurde die Rolle des Supervisors sehr umfangreich beschrieben:

- a) Er (der Supervisor) hat die dritte Position einzunehmen: ...
- b) Er ist Wahrer der dritten Position. ...
- c) Er ist Katalysator der Freiheit. ...
- d) Der Supervisor ist Kollege mit dem Auftrag der Praxisberatung. ...
- e) Der Supervisor hat die Rolle des Klärenden, nicht des Agierenden. ...
- f) Die Rolle des Supervisors bleibt auf das Praxisfeld bezogen, insofern ist er kein Therapeut. ...
- g) Die Rolle des Dritten bringt den Supervisor in eine scheinbar überlegene Position. ...³⁴

Angelehnt an die Darstellung des TZI-Modells sieht dies so aus:



³⁴ vgl. Dokumentation der Jahrestagung 1998 der Leiterinnen und Leiter der Telefonseelsorge und Offenen Tür in Deutschland, 04. bis 07. Mai 1998 in Vierzehnheiligen, Supervision, Artikel „Der Prozeß des Verstehens in der Supervision“, Martha Ziegler, Ernst Börkicher, TS Stuttgart ev., S. 32 f.

Als Supervisorin besteht meine Hauptaufgabe im Ermöglichen und Begleiten eines Prozesses, in dem die Teilnehmer (= Klientinnen) ihr Handeln selbst reflektieren, eigene Erkenntnisse gewinnen, eigene Wege und Lösungen finden und damit ihre Handlungsfähigkeit erhalten und möglichst weiter verbessern.

Als Supervisorin nehme ich die Themen (= Thema) der Teilnehmer ernst, wertschätze sie und arbeite mit ihnen auftragsgerecht.

Im Aufgabenfeld der Telefonseelsorge (= Globe) habe ich eine hohe, über Jahre gewachsene Feldkompetenz. Eingebraachte Themen von aussichtslosen und manchmal unglaublich anmutenden Lebensschicksalen, sind mir relativ vertraut und blockieren nicht (mehr) meine Arbeit innerhalb der Supervision.

Als Supervisorin trete ich sowohl als Person, als auch in meiner/meinen Rolle/n und mit meiner Haltung auf.

Beide Dreiecke bergen in sich eine Dynamik (z. B. Rollen- und Beziehungsdynamik), die jeden Prozess beeinflusst. Um eine konstruktive Entwicklung zu fördern und den Prozess nicht in heillosem oder gar schadenstiftendem Chaos („Hütchenspiel“) enden zu lassen, bedarf es einer gewissen Rollenklärung, die ich im Pkt. 6.6. beschreibe.

6.5. Erfordernisse, Haltungen, eigenes Verständnis

Neben den oben beschriebenen Rollen möchte ich ergänzend noch kurz etwas zu meinem gesamten Aufgabengebiet benennen, das auch die Geschäftsführung und Koordination umfasst. In diesen Funktionen bin ich für die finanzielle und personelle Stabilität, für das Funktionieren der Technik (PC- und Telefonanlage), für Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit, Mitarbeiterpflege und überregionalen Austausch usw. verantwortlich und brauche damit einen Blick für das Ganze. In meinem Alltag „switche“ ich von einem Gebiet zum anderen und somit von einer Rolle zur anderen. Mal bin ich sehr im Agieren, Vermitteln und Entscheiden, mal begleite ich eher, führe und ermögliche einen Prozess, dass jemand anderes einen nächsten Schritt gehen oder eine Entscheidung treffen kann.

Dies wiederum hat Auswirkungen auf meine Haltung und mein Verständnis, dies oder jenes zu tun. Grundsätzlich bin ich bemüht, meinen Mitarbeitern und Klienten gegenüber wertschätzend, empathisch und ehrlich zu begegnen. Aufgrund meines christlichen Glaubens und dem Vertrauen, dass – mit einem Augenzwinkern gesagt – „der Erlöser (Jesus) schon da war“, ich somit die Welt nicht retten muss, ist mir auch eine Gelassenheit möglich, aber auch ein Sinn für Fürsorge und Verantwortung, sowie das Zutrauen in das Vermögen des anderen.

Mit diesen Kriterien prüfe ich vor allem grundsätzliche Entscheidungen, wie die Auswahl von späteren Mitarbeitern innerhalb der Ausbildung und da vor allem

die Art und Weise, wie ich Ausbildungsteilnehmer verabschiede, wenn ich eine weitere Mitarbeit in der TS für nicht möglich halte. Aber auch in Mitarbeitergesprächen wird mein Vorgehen von dieser Haltung bestimmt, und auch dann, wenn es nötig ist, die TS-Arbeit in kirchlichen oder staatlichen Stellen vorzustellen und finanzielle Mittel einzuwerben. Die Aufstellung des Jahreshaushaltes erfolgt ebenfalls durch die o.g. Kriterien – was (von den stets zu wenig vorhandenen Mitteln) kann wo sinnvoll und hilfreich im Sinne von Arbeit mit den Mitarbeitern an den Anrufern und zugunsten von beiden eingesetzt werden.

All mein Tun muss sowohl wirtschaftlich als auch ethisch und moralisch vertretbar sein.

Bei einer derartigen Rollen- und Facettenvielfalt meines Aufgabengebietes und meiner bisherigen beruflichen Entwicklung speist sich auch der Ansatz meiner supervisorischen Arbeit aus verschiedenen Quellen – aus dem pastoralpsychologischen Bereich, dem Bereich der Klinischen Seelsorgeausbildung, dem personen-/klientenzentrierten, dem ressourcenorientierten, dem systemisch-lösungsorientierten Ansatz, aus dem Psychodrama und zu einem geringen Teil auch aus der Psychoanalyse. Mich leitet die Überzeugung, dass meine Supervisandinnen selbst über Ressourcen verfügen und zu Lösungen finden. Im Prozess geht es darum, durch Reflexion und Impulse von außen (Gruppe, Supervisorin, Methode etc.) neue Sichtweisen zu öffnen und Handlungskompetenzen zu stärken. Dies wird u. a. im Beispiel des folgenden Abschnittes mit beleuchtet.

6.6. Das „Hütchenspiel“ oder Wie kann eigene Rollenklärung geschehen?

Wenn ich als Person in meinem Aufgabenfeld in mehreren Rollen auftrete, habe ich also, im Bild gesprochen, mehrere Hüte im Gepäck. Welchen Hut ich mir gerade aufsetze, ist von der jeweiligen Situation abhängig bzw. in welcher Rolle ich angesprochen werde. Ich bin bemüht, klar in meiner jeweiligen Rolle aufzutreten, was allerdings nicht immer gelingt. Dann wiederum halte ich es für wichtig, zu merken, wann eine weitere, momentan zurückgestellte Rolle sich in den Vordergrund drängt und versuche damit professionell umzugehen. Mit einem Augenzwinkern gesprochen – beim „Hütchenspiel“ ist das Verlieren der Teilnehmer förmlich vorprogrammiert. Genau das möchte ich vermeiden.

Ich erläutere dies an einem Beispiel:

Situation → monatliche Gruppensupervision in der TS, 6. Sitzung, die Ausbildung wurde vor 7 Monaten beendet

In der Gruppensupervision berichtet Frau G., dass sie am Telefon mit einer Frau gesprochen hatte, die sehr aufgeregt und sprudelnd ins Gespräch einstieg: „Endlich erreiche ich mal jemanden. Ich habe es schon so oft probiert.“

Die Anruferin spricht anfangs ohne Punkt und Komma von ihren Sorgen, die sie mit ihrem erwachsenen Sohn hat, der geschieden ist, als Fernfahrer arbeitet und ein Alkoholproblem hat. Immer wenn er frei hat, trinkt er sich bis zur Bewusstlosigkeit. Sie als Mutter rufe ihn in seinen freien Tagen laufend an, weil sie Angst hat vor den Folgen des Alkoholkonsums. Er geht dann nicht mehr ans Telefon. Einmal wurde er gefunden und ins Krankenhaus gebracht, was ihm das Leben gerettet hat. Momentan macht sie sich wieder Sorgen, weil sie ihn telefonisch nicht erreicht und Angst hat, er könne in Lebensgefahr schweben. Sie weint. Frau G. fragt zurück, ob sie nicht nach ihm sehen könne. Nein, der Sohn wohnt 400 km weit weg. Frau G. fühlt sich hilflos und ohnmächtig und schildert, dass sie die Frau an die Suchtberatung verweisen wollte. Die Anruferin erklärte ihr, dass sie dort schonmal war und die ihr auch nicht helfen können. Sie bedankte sich dafür, „...dass Sie mir wenigstens mal zugehört haben...“ und beendete das Gespräch. Frau G. blieb zurück mit einem mulmigen Gefühl im Bauch, wie sie es beschreibt. Sie denke, dass die Anruferin nicht zufrieden mit dem Gespräch war. Sie empfinde noch immer diese Hilflosigkeit und fragt: „Was können wir denn in so einem Fall schon machen?!“ Einen klaren Auftrag an die Gruppe hatte sie nicht, fühlte sich aber unsicher und unruhig.

Als **Supervisorin** versuchte ich klar am Prozess zu arbeiten. Wenn sich Auftrag und/oder die innere Gefühlslage eher unbestimmt und nebulös darstellen, versuche ich gern im ersten Schritt mit einer Reflexionsrunde mehr Klarheit zu erlangen und ein weiteres gezielteres Vorgehen zu ermöglichen. Somit entschied ich mich in diesem Fall – als Arbeitsmethode – für das Göttinger Stufenmodell und ließ die Gruppe anfangs reflektieren, was bei ihnen gefühlsmäßig angekommen war bezüglich Frau G. als Telefonseelsorgerin und auch bezüglich der Anruferin. Ich arbeitete nach dieser Reflexionsrunde noch einmal an der Auftragsklärung und an der Erfüllung dessen. Frau G. formulierte ihre Fragen so: „Was war mit mir los? Wieso war ich so unsicher und unruhig?“

Schon während der Fallschilderung hatte ich plötzlich den Hut der **Seelsorgerin** aufgesetzt, da ich ein ähnliches Thema wenige Wochen davor selbst am Telefon besprochen hatte. Dieses Gespräch kam mir mit meinen Interventionen wieder in Erinnerung. Ich musste mich bewusst zurücknehmen, um mich nicht als Gruppenteilnehmerin mit einzubringen.

Bei der Schilderung von Frau G., der Anruferin die Suchtberatung vorgeschlagen zu haben, hatte ich plötzlich den Hut der **Ausbilderin** auf, die sich sagte: „Wie kannst du hier Vorschläge machen?! Was hast du denn gelernt?! Was ist mit Spiegeln, Verbalisieren der Gefühle, Fragen u. ä. Interventionen! Und vor allem – was war dein Auftrag? Hast du den (wieder) nicht geklärt?“ Ich war der Meinung, wir müssen nochmal an der Auftragsklärung arbeiten. Auch diesen Impuls stellte ich bewusst zurück und konzentrierte mich auf die Prozessführung in dieser Situation.

An dem Punkt in der Sitzung „Was würde ich an ihrer Stelle tun?“ sagte eine Teilnehmerin, dass sie erst einmal versucht hätte, das Anliegen der Anruferin zu klären. Auch schien ihr Frau G. zu blockiert zu sein. Sie selbst hatte das Gefühl, dass die Anruferin etwas mehr Verständnis und Empathie gebraucht hätte. Das hätte sie versucht ihr rüberzubringen.

An dieser Stelle konnte ich mit einer zurückkehrenden Gelassenheit registrieren, wie gut es war, den Hut der Ausbilderin wieder abgesetzt und auf den guten Sitz des Supervisorinnenhutes geachtet zu haben.

Ergebnis für Frau G. in dieser Sitzung war, dass sie einen „Aha-Effekt“ für sich bezüglich der inneren Blockade bekam. Sie hatte sich in das Thema hineinziehen lassen, weil sie selbst eine Freundin mit ähnlichen Problemen hat. Sie war als Seelsorgerin nicht mehr Außenstehende, hatte also ihre Rolle verlassen und versucht zu agieren. Ihr wurde während der Supervisionssitzung klar, wie sie sich wieder Abstand hätte verschaffen können.

Nach meiner Erfahrung ist es eine Herausforderung, eine Rollenklarheit zur gewährleisten. Gleichzeitig erlebe ich es als Bereicherung, wenn mir das gelingt, denn es geht offensichtlich nichts Wichtiges verloren. Es wird benannt. Wenn im Supervisionsprozess etwas aus der Gruppe nicht angesprochen wird, was mir (auch aus einer Rolle der Ausbilderin oder Seelsorgerin heraus) wichtig ist, so benenne ich den Rollenwechsel und hole mir das Einverständnis des Supervisanden, indem ich z. B. sage: „Mir ist noch etwas aufgefallen, was ich für wichtig halte. Möchten Sie es hören?“ oder auch: „Darf ich Ihnen etwas spiegeln?“ o. ä.

Wäre das Thema Auftragsklärung z.B. nicht von einer Teilnehmerin eingebracht worden, hätte ich Frau G. sicher auch noch mit Fragen dorthin unterstützen können, so dass ihr selbst diese Erkenntnis gekommen wäre oder ich hätte auf oben beschriebene Weise meinen Rollenwechsel klar ankündigen können.

Die größte Herausforderung innerhalb der Rollenvielfalt für mich ist, dass die Rolle der Seelsorgerin mit der Rolle der Chefin in Konflikt kommt. Ich sehe und achte die ehrenamtliche Arbeit meiner Mitarbeiter. Ich möchte, dass es ihnen gut geht in ihrer Arbeit, die aufgrund ihrer z. T. sehr schweren Themen schon kraftraubend genug ist. Als Chefin sehe ich aber auch, dass z. B. Dienste zu kurzfristig abgesagt und eigenständig kein Ersatz gesucht wird, wie es eigentlich ausgemacht ist. Sie verlassen sich auf „die Hauptamtlichen“, die „das schon regeln werden“. Mitarbeiter kommen z. T. zu spät zum Dienst oder gehen früher – ohne ersichtlichen Grund. Die Statistik wird liederlich geführt, benutztes Geschirr im Abwasch stehen gelassen, der Schreibtisch voller Krümel verlassen usw. Es fällt mir immer wieder schwer, sowohl Wertschätzendes als auch Kritikwürdiges an entsprechender Stelle anzubringen. In Mitarbeitergesprächen frage ich dann, wie wohl sich die Einzelnen in den TS-Stellen-Räumen fühlen. In Mitarbeiterbriefen, die ich etwa alle acht Wochen schreibe, versuche ich

aktuelle Kritikpunkte in Maßen einzubringen, das Wertschätzende sollte aber überwiegen. Meist gelingt mir das, ist aber – wie oben schon erwähnt – für mich eine große Herausforderung.

Neben den Fallen und Verführbarkeiten, die die Rollenvielfalt mit sich bringt, hat sie durchaus positive Aspekte. So kann ich – wie schon beschrieben – eventuelle Themen, die sich während der Supervision auftun, mit ansprechen und Fragen beantworten. Andererseits erhalte ich auch einen basisnahen Eindruck von Bedarfen für Aus- und Weiterbildungen.

Als Leiterin habe ich ein Interesse daran, über die konkrete Arbeit der ehrenamtlichen Mitarbeiter am Telefon Bescheid zu wissen und auch, dass sich darüber im Kreis der Mitarbeitenden ausgetauscht wird. Dies stellt für mich ein Teil der internen Kommunikation dar.

Als Seelsorgerin möchte ich meinen Mitarbeitern auch über gute Arbeits- und Rahmenbedingungen etwas schaffen, „was der Seele gut tut und für Menschen heilsam ist“³⁵. (s. a. Pkt. 3.2.)

Oft nehmen sich die neuen Teilnehmer etwas zurück und schauen zu den dienstälteren Mitarbeitern auf. Als Ausbilderin wünsche ich mir couragierteres Auftreten der neu Ausgebildeten, um ihre älteren Kollegen wiederum mit dem Rückfall in ihre „alten Muster“ zu konfrontieren und an eigene erlernte Kompetenzen zu erinnern und Haltungen zu überprüfen.

Wenn es die Themen in der Supervision zulassen, komme ich meist am Ende – nach Ankündigung meines Rollenwechsels – immer wieder auf Ausbildungsinhalte zurück und erinnere an verschiedene Punkte. Das erweist sich als hilfreich und nachhaltig, bekommen doch vermittelte Ausbildungsinhalte durch die Praxis eine andere Wichtung. Neue Vernetzungen im Kopf können entstehen, die für den künftigen Telefondienst von Bedeutung sein können. Erkenntnisse und erworbenes Wissen können sich festigen und weiter verinnerlicht werden.

So gesehen verstehe ich die Supervision in meiner Gruppe als Ausbildungssupervision (s. a. Pkt. 5.2.), in der sowohl die eigene Handlungsweise reflektiert als auch weiterhin Fachwissen, Kompetenzen und Haltungen vermittelt werden.

Wo es Veränderungen – insbesondere Verbesserungen – innerhalb der Stelle geben kann, z. B. bezüglich der Dienstplanorganisation, das erfahre ich vor allem als externe Supervisorin in einer anderen TS-Stelle und im kollegialen Austausch mit den Leiterkollegen.

³⁵ Weiß, Helmut, S. 24

7. Resümee oder Zusammenfassung

In dieser Hausarbeit habe ich mithilfe von zwei bedeutenden Themensträngen die Supervision in der Telefonseelsorge und insbesondere in unserer Stelle in Gera betrachtet. Ich habe mich

1. mit für mich sonst so alltäglichen Begriffen wie Ehrenamt, Motivation Ehrenamtlicher, Seelsorge, Beratung, Supervision, sowie Notwendigkeit derselben und Herausforderungen und
2. mit meinen Rollen als Leiterin, Seelsorgerin, Ausbilderin und Supervisorin beschäftigt.

Dabei habe ich etwas genauer die – und insbesondere meine – supervisorische Praxis in der TS Gera beleuchtet. An gegebener Stelle habe ich meine ergänzenden Erfahrungen als externe Supervisorin in einer anderen TS-Stelle mit einfließen lassen.

Ausgangspunkt war die deutschlandweite Umfrage ehrenamtlicher Mitarbeiter im Jahr 2011 (Pkt. 2.), die gezeigt hatte, dass die dienstbegleitende Supervision neben Weiterbildungen an die erste Stelle der Werteskala gesetzt wird.

Ich habe dargestellt (Pkt. 3.), dass die Formate Beratung, Seelsorge und Supervision sich grundsätzlich voneinander unterscheiden, aber auch gemeinsame Schnittmengen haben. Gerade in der TelefonSeelsorge gibt es einen hohen beratenden Anteil in der seelsorglichen Arbeit. Zudem enthält die Supervision der ehrenamtlichen Mitarbeiter einen hohen seelsorglichen Anteil.

Was sind die (guten) Gründe, die Menschen bewegen, eine ehrenamtliche Arbeit in der TS aufzunehmen? Es gibt sowohl altruistische Beweggründe, als auch scheinbar egoistische. Telefonseelsorger tun in ihrer Freizeit etwas für andere, wollen aber auch etwas für sich haben, sich entwickeln, ihre Kompetenzen erweitern und zur Verfügung stellen. Sie tun das in einem recht einsamen Dienst – unter Zusicherung von Anonymität, Verschwiegenheit, Vertraulichkeit. Geschilderte Lebenssituationen und –themen, aber auch besondere (Test- und Schweigeanrufe) und sogar missbräuchliche Anrufe stellen eine hohe Herausforderung an sie als Person dar und bedürfen einer Reflektion der eigenen Arbeit und Rollenklarheit. Dies soll mit Supervision gewährleistet werden. Gleichzeitig bedürfen sie einer gewissen Fürsorge von mir und ihren TS-Kolleginnen, die ihnen angemessen zukommen soll.

Daraus ergibt sich eine Notwendigkeit an Rollenklarheit auch für mich als Leiterin, Ausbilderin, Seelsorgerin und Supervisorin.

Gerade durch die Auseinandersetzung mit meinen verschiedenen Rollen (im Pkt. 6.) wurde ich bestätigt, dass eine wie im Pkt. 5.2. beschriebene begrenzte interne Supervision in der Geraer Stelle durch mich hilfreich ist.

Als Supervisorin für die Gruppe der neu ausgebildeten Mitarbeiterinnen habe ich für ein Jahr als Ausbildungssupervisorin eine etwas andere Funktion als in anderen Gruppen. Hierbei geht es neben der Reflektion und Fallbesprechung auch um Weitervermittlung und Vertiefung der in der Ausbildung vermittelten Fachkompetenzen.

Allerdings halte ich es für mich nicht ratsam, meine Supervisionstätigkeit in der eigenen Stelle auszuweiten, weil ich dadurch offenbar Themen der Mitarbeiter, die meine Rolle als Leiterin oder Seelsorgerin berühren, verhindere. Auch ist eine Außensicht von externen Supervisoren, die keine so umfassende Feldkompetenz haben, manches Mal sehr hilfreich.

Zudem halte ich es für unabdingbar, dass ich selbst externe Supervision in Anspruch nehme. „Denn im Hinblick auf die hauptamtliche Anstellung stellt sich die Machtfrage in besonderer Verdichtung, bezogen auf das Miteinander, die Neben- und Unterordnung im Team einer Stelle, aber auch im Hinblick auf die Rolle“, die ich gegenüber den Ehrenamtlichen habe, „als strukturelle Macht und vor allem als Kompetenz- und Erfahrungsmacht.“³⁶ Externe Supervision soll mich u. a. davor bewahren, meine Mitarbeiter in ein Eltern-Kind-Abhängigkeitsverhältnis zu verstricken.

Ich denke, aus all diesen Punkten wird deutlich, dass die Komplexität der Supervision mit ehrenamtlich Mitarbeitenden nicht zu unterschätzen ist. Die Herausforderungen, die sich daraus für Supervisorinnen und insbesondere für mich in meiner Rollenvielfalt ergeben, sind vielschichtig. Eine Beschäftigung mit Motivationen der Mitarbeiter, dem Arbeitsfeld an sich und den daraus erwachsenden Herausforderungen kann dazu beitragen, der TS-Arbeit und den damit zusammenhängenden Supervisionen und vor allem den Mitarbeiterinnen gegenüber mit Respekt und Wertschätzung zu begegnen. Dass sie eine solche Haltung ihrer jeweiligen Supervisorinnen erfahren, ist mit Blick auf die bemerkenswerte Arbeit, die sie leisten, allen Ehrenamtlichen zu wünschen.

³⁶ vgl. Dokumentation der Jahrestagung 1998 der Leiterinnen und Leiter der Telefonseelsorge und Offenen Tür in Deutschland, 04. Bis 07. Mai 1998 in Vierzeinhelligen, Supervision, Artikel „Supervision in TS und OT zwischen Anspruch und Wirklichkeit“, Peter Musall, S. 24

Quellenverzeichnis

Umfragenbroschüre:

Umfrage, Hrsg. © TelefonSeelsorge 10/2011, Evangelische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Türen e. V., Katholische Bundesarbeitsgemeinschaft für Ehe-, Familien- und Lebensberatung, TelefonSeelsorge und Offene Türen e. V., Ehrenamt – Engagement und Zufriedenheit bei den ehrenamtlich Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge in Deutschland

Fachbücher:

Fiedler, Adelheid, Gott im Coaching?, Zur Annäherung von religiöser Seelsorge und säkularer Beratung, Eine Bestandsaufnahme, Kassel, kassel university press GmbH, 2013

Weiß, Helmut, Seelsorge, Supervision, Pastoralpsychologie, Neukirchener Verlagsgesellschaft mbH, Neukirchen-Vluyn, 2011

Wieners, Jörg (Hrsg.), Handbuch der Telefonseelsorge, Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, 1995

Maaßen, Monika, Groll, Thomas, Timmerbrink, Hermann (Hrsg.), Mensch versteht sich nicht von selbst: Telefonseelsorge zwischen Kommunikationstechnik und Therapie, 2. Auflage, LIT Verlag Münster-Hamburg-London, Münster, 1999

Watzlawick, Paul, Man kann nicht nicht kommunizieren, Das Lesebuch, Hrsg. Von Trude Trunk, Verlag Hans Huber, Bern, 2011

Schreyögg, Astrid, Supervision – Ein integratives Modell, Lehrbuch, 5. erw. Auflage, VS Verlag für Sozialwissenschaften/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, 2010

Rappe-Giesecke, Kornelia, Supervision für Gruppen und Teams, 4. aktualisierte Auflage, Springer Medizin Verlag Heidelberg, 2009

Evangelische Konferenz für Telefonseelsorge und Offene Tür, Katholische Bundesarbeitsgemeinschaft der Träger der Telefonseelsorge und Offenen Tür, Dokumentation der Jahrestagung 1998 der Leiterinnen und Leiter der Telefonseelsorge und Offenen Tür in Deutschland, 04. bis 07. Mai 1998 in Vierzehnheiligen, Supervision

Zeitschriften:

Transformationen – Pastoralpsychologische Werkstattberichte Heft 19 – Katharina Henke – Das helfende Herz – Supervision im Bereich des Ehrenamtes, S. 173 ff.

Supervision: Mensch Arbeit Organisation. Beltz Verlag, Heft 4/2011 – Bürger-schaftliches Engagement – „Schneller zuhören geht nicht – und auch nicht beschleunigt beraten: TelefonSeelsorge und Supervision in Zeiten sozialer Beschleunigung“

Supervision: Mensch Arbeit Organisation. Beltz Verlag, Heft 2/2013 – Auf den Schultern von Riesen, Fiedler, Adelheid, Wenn die Rolle nach Sinn sucht: Berührungspunkte zwischen Supervision und Seelsorge, S. 51-55

Psyche – Zeitschrift für Psychoanalyse und ihre Anwendungen, Werner Bohleber (Hrsg.), Aspekte von Gegenübertragung, Heft 6, 68. Jahrgang, Juni 2014, Monika Dinger: Psychoanalytische Aspekte der Telefonseelsorge, „Wegbegleitung auch für die ohne Hoffnung“?, Regelmäßig Anrufende in der TelefonSeelsorge, S. 537 – 559

Internetrecherche:

<http://de.wikipedia.org/wiki/Beratung>, abgerufen am 23.06.2014

<http://www.isw-nlp.at/index.php?id=181>, „Ein Mond für Prinzessin Leonore“ von James Thurber, abgerufen am 27. Juni 2014

Selbstständigkeitserklärung

Hiermit erkläre ich dass ich die vorliegende Arbeit selbständig und ohne fremde Hilfe verfasst und keine anderen Hilfsmittel als die angegebenen verwendet habe. Insbesondere versichere ich, dass ich alle wörtlichen und sinngemäßen Übernahmen aus anderen Werken als solche kenntlich gemacht habe.

Ort:

Datum:

Unterschrift: